

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI	iv
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Penelitian Terdahulu	10
B. Konsep dan Teori	14
1. Perilaku Konsumen	14
2. Fitur Layanan	17
3. Kemudahan Penggunaan	20

4. Kepuasan Nasabah	22
5. <i>Mobile Banking</i>	27
C. Kerangka Berpikir	29
D. Hipotesis	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Metode dan Pendekatan.....	32
B. Jenis dan Sumber Data	33
C. Populasi dan Sampel	34
D. Operasional Variabel	38
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
B. Karakteristik Responden	50
C. Pengujian dan Hasil Analisis.....	53
D. Hasil dan Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	85

